
E-SAMSAT: SARANA UNTUK MEMBANTU DAN MEMUDAHKAN WAJIB PAJAK MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Rina Rindiyani, Moh. Faisal

Universitas Wiraraja

faisal114@wiraraja.ac.id

DOI: 10.32815/ristansi.v4i1.1676

Informasi Artikel

Tanggal Masuk	03 April, 2023
Tanggal Revisi	05 Mei, 2023
Tanggal diterima	09 Mei, 2023

Keywords:

E-Samsat, Motor Vehicle Tax, Tax Compliance

Abstract:

The aims of this reseach to know the implementation of E-Samsat at the Sumenep District SAMSAT Office. The researcher uses the case study method by conducting interviews with five informants: one SAMSAT office employee and four motor vehicle taxpayers who use E-Samsat. To analyze the data using qualitative data analysis (Miles & Huberman). The results of this study state that the implementation of the use of E-Samsat is very helpful and makes it easier for taxpayers to make motor vehicle tax payments. Taxpayers don't need to stand in long queues, because they can make tax payments from anywhere, and at any time via E-Samsat. However, the biggest contribution to accessing E-Samsat is the internet network, so whether or not the network is stable affects the utilization of E-Samsat.

Kata Kunci:

E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor, Kepatuhan Pajak

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implemntasi E-Samsat di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep. Peneliti menggunakan metode studi kasus dengan melakukan wawancara kepada lima orang informan: satu orang pegawai kantor SAMSAT dan empat orang wajib pajak kendaraan bermotor yang menfaatkan E-Samsat. Untuk mengalisis data menggunakan analisis data kualitatif (Miles & Huberman). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi atas pemanfaatan E-Samsat sangat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak tidak perlu antri lama, karena sudah dapat melakukan pembayaran pajak dari mana saja, dan kapan saja dengan melalui E-Samsat. Namun demikian, kontribusi terbesar mengakses E-Samsat adalah jaringan internet, sehingga stabil tidaknya jaringan mempengaruhi pemanfaatan E-Samsat.

PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan daerah dengan memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan merupakan objek pajak yang secara kontinyu memberikan kontribusi terhadap penerimaan daerah. Selama masyarakat memanfaatkan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi, maka potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor terus akan mengalir dan menjadi andalan penerimaan asli daerah. Mengingat perkembangan kendaraan bermotor di Kabupaten Sumenep mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama tiga tahun terakhir, sebagaimana pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumenep

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1	2019	151.710
2	2020	153.302
3	2021	157.772

Sumber: Kantor SAMSAT Kab. Sumenep (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, potensi penerimaan pajak kendaraan terus meningkat, sehingga tuntutan untuk pengelolaan secara transparan dan optimal menjadi sebuah kewajiban untuk memaksimalkan potensi penerimaan pajak (Rosmala et al., 2020). Namun demikian, kondisi yang terjadi adalah pengurusan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor membutuhkan waktu yang lama, karena harus mengantri untuk melakukan pembayaran. Hal ini diungkapkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor, Bapak MA

"Pada saat saya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan secara langsung, saya harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor." (Hasil Wawancara Pra Penelitian).

Kondisi tersebut menjadi masalah di tengah keinginan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, namun di sisi lain pelayanan untuk proses pembayaran masih belum maksimal. Sehingga pemerintah daerah mengambil alternatif dengan cara memberikan pelayanan secara online, yaitu dengan aplikasi E-Samsat. *E-Samsat* merupakan suatu inovasi aplikasi yang dapat menjembatani pembayaran pajak kendaraan bermotor dan informasi lainnya terkait SAMSAT.

Di tengah perkembangan teknologi yang cukup pesat, maka aplikasi E-Samsat tentunya akan memberikan dampak yang sangat signifikan dalam memberikan pelayanan, khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga mampu mengatasi masalah yang ada selama ini. Di samping itu tentunya dengan adanya E-Samsat dihadapkan dengan masyarakat yang mayoritas sudah melek teknologi, akan cukup membantu dan mempercepat kinerja (Ikhsan & Ramadhani, 2020), yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi (Indrayani, 2012) dalam pelayanan. Namun demikian, bagi sebagian masyarakat yang tidak paham teknologi akan menjadi kendala untuk memanfaatkan hal tersebut, karena dengan adanya aplikasi tersebut justru menghambat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Beberapa penelitian tentang E-Samsat yang sudah dilakukan oleh Dewi (2019) bahwa dengan adanya E-Samsat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan Oktavianto et al. (2021); Prakasha (2018); Ristanti (2017); Zulaeha (2020); dan Fajriyanti et al., (2022) menyatakan bahwa pemanfaatan E-Samsat sangat efektif dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, demikian celah dari penelitian yang sudah dilakukan tidak mengungkap efektifitas pemanfaatan E-Samsat baik dari perspektif pengelola (Kantor SAMSAT) dan pengguna (yaitu wajib pajak kendaraan bermotor), sehingga peluang ini menjadi alternatif penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana implementasi E-Samsat di Kabupaten Sumenep. Manfaat penelitian ini secara teoritis untuk memperkaya kajian implementasi E-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor dan secara praktis sebagai bahan evaluasi bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep Khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari pemanfaatan E-Samsat di Kabupaten Sumenep, sehingga peneliti menggunakan metode studi kasus (Rashid et al., 2016; Sugiyono, 2014; Yin & Yin, 2015). Proses pengumpulan data penelitian melalui (1) observasi atas kegiatan pelaksanaan E-Samsat di Kabupaten Sumenep; (2) wawancara dengan lima orang informan (sebagaimana tabel 2 di bawah ini) secara natural, tidak struktur; dan (3) dokumentasi berupa informasi terkait dengan implementasi E-Samsat di Kabupaten Sumenep. Adapun informan dalam penelitian ini dirinci pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1	Bapak AR	Kepala Pengelolaan Pelayanan Pajak Kantor SAMSAT Sumenep
2	Bapak MJ	Wajib pajak kendaraan R2 yang memanfaatkan E-Samsat
3	Bapak ZN	Wajib pajak kendaraan R2 yang memanfaatkan E-Samsat
4	Ibu DW	Wajib pajak kendaraan R4 yang memanfaatkan E-Samsat
5	Ibu FT	Wajib pajak kendaraan R4 yang memanfaatkan E-Samsat

Sumber: Data Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian sebagaimana tabel 2 di atas, maka peneliti melakukan analisis data penelitian dengan analisis penelitian kualitatif (Miles & Huberman, 1994) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk memastikan validitas data, peneliti melakukan uji keabsahan data dengan metode triangulasi sumber dan triangulasi metode (Nancy, Carter et al., 2014).

HASIL PENELITIAN

Implementasi kebijakan *E-Samsat* di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep sangat perlu karena membantu peningkatan modernisasi perpajakan juga diterapkan untuk pajak kendaraan bermotor yakni dengan penerapan *E-Samsat*. Dengan penerapan *E-Samsat* sebagai alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui *E-Samsat*. Wajib pajak dapat berpartisipasi pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *E-Samsat* dengan cara mengikuti standart yang telah disampaikan oleh pelaksana kebijakan seperti yang sudah di jelaskan informan mengenai Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Dari tabel 1 di atas, jumlah kendaraan bermotor yang selalu meningkat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, hal tersebut menunjukkan kemampuan wajib pajak yang semakin besar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu optimalisasi pemanfaatan E-Samsat bagi pemerintah daerah menjadi keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima bagi wajib pajak. Sehingga untuk proses implementasi E-Samsat diawali dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak.

Sebagaimana pernyataan Bapak AR:

“Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Kantor SAMSAT banyak. Seperti sampeyan lihat di IG ada, spanduk, brosur lewat indomart juga kalau sampeyan belanja di luar ada pemberitahuan bayar pajak. Serta kami memberikan hadiah umroh, kan orang tambah semangat mmbayar pajak. Bentar lagi akan di undi lagi, kemaren sudah. Namun ini hanya berlaku bagi wajib pajak yang tidak nunggak pajak”.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT sudah banyak dengan melakukan kerjasama bersama Indomaret, alfamaret dan lainnya. Harapannya dengan melakukan sosialisasi dengan media sosial IG mampu memberikan informasi yang cepat dan efektif mengingat IG sudah familiar dan banyak digunakan oleh masyarakat. Begitu juga dengan spanduk yang ada di indomart dan lokasi lainnya memberikan informasi bagi setiap masyarakat, termasuk yang ada di Pasar dan di Kantor Desa. Hal ini tidak lain untuk memberikan informasi secara menyeluruh kepada masyarakat terkait dengan pemanfaatan E-Samsat. Lebih dari itu, Kantor SAMSAT memberikan hadiah berupa umroh melalui undian yang dilakukan dan diperuntukkan bagi wajib pajak yang tidak punya utang pajak. Hal ini juga dibuktikan oleh Bapak ZN sebagai wajib pajak kendaraan bermotor R2 yang menyatakan:

“Saya mengetahui informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan E-Samsat melalui teman saya. Teman saya mengetahui informasi melalui spanduk yang dipasang di pinggir jalan”.

Terkait spanduk yang disebar oleh Kantor SAMSAT, Bapak ZN membenarkan bahwa dirinya memperoleh informasi dari temannya yang bersumber dari spanduk di pinggir jalan yang dipasang terkait dengan pemanfaatan E-Samsat. Begitu juga dengan Bapak MJ yang menyatakan:

“Saya tahu dari spanduk yang dipasang di pinggir jalan. Namun sebelum saya melakukan pembayaran, saya mencari informasi terlebih dahulu di HP mengenai tata cara pelaksanaan E-Samsat ini”.

Berdasarkan informasi adanya E-Samsat Bapak MJ melakukan penelusuran lebih

detail terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *handpohone*, karena informasi yang ada di spanduk hanya sekilas atau tidak terlalu detail. Kondisi berbeda yang ditemukan pada Ibu DW yang mengetahui informasi E-Samsat melalui media sosial, sebagaimana pernyataan beliau.

“Saya tahu aplikasi E-Samsat ini, melalui informasi media sosial tepatnya di IG. Namun saya kurang paham dalam pelaksanaannya, tapi saat ini sedikit demi sedikit saya sudah memahaminya dengan melihat tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor di youtube”.

Ibu DW memperoleh informasi tentang E-Samsat di IG, karena memang yang bersangkutan aktif di media sosial. Selanjutnya yang bersangkutan melihat informasi berikutnya pada laman youtube terkait prosedur dan persyaratan pembayaran pajak yang dilakukan. Hal serupa juga dilakukan oleh Ibu FT yang menyatakan:

“Saya mengetahui melalui IG, dan ketika saya mencoba membayar ternyata prosesnya cepat”.

Ibu FT juga membenarkan kalau beliau mengetahui informasi E-Samsat dari IG, kemudian beliau melakukan pembayaran dengan aplikasi E-Samsat dan merasa bahwa prosesnya cepat dibandingkan dengan harus mengantri di kantor SAMSAT. Pembayaran pajak melalui E-Samsat menjadi lebih cepat dan praktis, namun setiap wajib pajak juga harus mengetahui persyaratan dalam memanfaatkan E-Samsat. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak AR:

“Pertama wajib pajak memiliki STNK, KTP dan SIM. Kedua, data kepemilikan wajib pajak sesuai dengan data yang ada di SAMSAT dan data nasabah Bank. Ketiga, pembayaran PKB dilakukan pada bank yang telah disediakan pada E-Samsat. Keempat, kendaraan tidak dalam status bokir serta yang perlu diperhatikan juga bahwa pembayarann PKB ini hanya berlaku pada pajak kendaraan tahunan saja”.

PEMBAHASAN

Terdapat empat syarat yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu (1) wajib pajak harus memiliki kelengkapan identitas berupa STNK, KTP, dan SIM; (2) wajib pajak harus memastikan

bahwa data kepemilikannya sudah sesuai dengan data di kantor SAMSAT; (3) wajib pajak harus melakukan pembayaran pada bank yang berafiliasi dengan kantor SAMSAT; dan (4) wajib pajak memastikan bahwa kendaraan tidak terblokir karena memiliki tunggakan pembayaran pajak. Selain itu wajib pajak juga harus memperhatikan bahwa aplikasi *E-Samsat* ini hanya berlaku pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam satu tahun. Hal tersebut juga peneliti konfirmasi terkait persyaratan yang dalam melakukan pembayaran melalui E-Samsat, sebagaimana pernyataan Bapak MJ:

“Saya tahu syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui informasi di HP. jadi, syaratnya kendaraan bermotor tentunya tidak dalam kondisi blokir. Kemudian memiliki STNK, SIM dan KTP, data kepemilikan sesuai dengan yang ada SAMSAT dan bank”.

Bapak MJ sudah mengetahui syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* melalui *handphone* yang dimilikinya sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak AR. Berikut juga disampaikan oleh Bapak ZN selaku wajib pajak kendaraan bermotor beroda 2 yang menyatakan:

“Melalui informasi yang dijelaskan oleh teman saya, syarat dalam melakukan pembayaran PKB diantaranya seperti, data kepemilikan sesuai dengan data yang ada di Kantor SAMSAT dan Bank. Saya tahu syarat ini dari teman saya”.

Berbeda dengan Bapak MJ, Bapak ZN mengetahui informasi syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui temannya. Sehingga wajib pajak bisa mempersiapkan syarat untuk melakukan pembayaran tersebut melalui aplikasi *E-Samsat*. Selanjutnya, peneliti melaksanakan wawancara bersama Ibu DW selaku wajib pajak kendaraan bermotor beroda 4, sebagaimana dapat dilihat hasil wawancara sebagai berikut.

“Saya mengetahui syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui informasi di google, dikarena pada saat saya melihat di instagram tidak ada penjelasan terkait dnegan pembayaran pajak tersebut. Jadi informasi yang saya dapat syarat dalam melakukan pembayaran pajak diantaranya, harus punya KTP, SIM dan STNK. Lalu kendaraan bermotor kondisi tidak terblokir

dan data kepemilikan kendaraan bermotor sesuai dengan data yang di Kantor SAMSAT juga bank”.

Ibu DW juga mengetahui syarat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-samsat*. Selain itu, peneliti juga melaksanakan wawancara bersama Ibu FT yang menyatakan:

“Memiliki STNK, SIM dan KTP. Pembayaran PKB ini hanya bisa dilakukan pada bank yang telah disediakan di aplikasi E-SAMSAT. Lalu kendaraan bermotor tidak sedang diblokir dan E-SAMSAT ini hanya bisa dilakukan untuk melakukan pembayaran 1 tahunan pajak”.

Informasi mengenai pemanfaatan E-Samsat dari beberapa informan di atas sangatlah beragam mulai mengetahui dari spanduk yang ada di jalan raya, media sosial, dan teman sejawatnya memberikan indikasi bahwa informasi ‘sosialisasi’ yang dilakukan oleh kantor SAMSAT dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh masyarakat, sehingga pemanfaatan E-Samsat terealisasi dengan baik. Kondisi ini simetris dengan data realisasi layanan *E-Samsat* di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep dari tahun 2019-2021 mengalami perkembangan yang cukup signifikan, sebagaimana pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3
Realisasi Layanan E-Samsat Tahun 2019-2021

Tahun	Realisasi Layanan E-Samsat	Persentase(%)
2019	1.420	28,64
2020	2.437	49,12
2021	9.455	90,12

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep (2022)

Berdasarkan data realisasi layanan pada tabel 3 di atas dapat diartikan bahwa keberadaan E-Samsat sangatlah efektif dalam membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan antusias masyarakat dalam memanfaatkan E-Samsat sebagaimana pada tabel 3 di atas. Tentunya hal ini menjadi jelas bahwa permasalahan selama ini yang dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan proses pembayaran yang lama dan harus mengantri mampu teratasi dengan pemanfaatan E-Samsat. Mengutip hasil wawancara dengan Bapak AR

“Jika berbicara mengenai permasalahan, tentunya ada berbagai masalah di antaranya karena adanya berbagai macam keluhan yang disampaikan wajib pajak mengenai pelayanan ke samsat, mereka mengeluhkan mengenai antrinya saat akan melakukan pembayaran, pungutan liar yang ada disekitar outlet SAMSAT. Mengenai apa tujuan dibuatnya sistem pembayaran E-Samsat yaitu tujuannya untuk mengatasi berbagai macam masalah tadi yang saya sebutkan. Untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan wajib pajak mengenai pelayanan kesamsatan, diharapkan dengan adanya E-SAMSAT ini pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif dan efisien secara waktu dan prosesnya. Dikarenakan wajib pajak lebih senang, mudah, cepat, transparan dan portable, iya itu sesuai dengan ketentuan ibu gubernur”.

Menurut pendapat Bapak AR bahwa yang menjadi dasar dibuatnya kebijakan E-Samsat adalah banyaknya keluhan dari wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terjadi antrian yang cukup panjang di Kantor SAMSAT. Tim Pembina SAMSAT menanggapi keluhan tersebut dengan melururkan aplikasi E-Samsat yang bekerja sama dengan Indomart, BUMDes, dan lain-lain untuk menerbitkan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik dengan tujuan untuk mengatasi keluhan dari wajib pajak. Diharapkan dengan adanya E-Samsat ini pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif dan efisien secara waktu dan prosesnya. Dengan adanya layanan ini, wajib pajak cukup mengikuti prosedur yang mudah untuk dilaksanannya, wajib pajak hanya cukup klik menu pembayaran, maka dengan cepat tanpa harus menunggu lama, kemudian wajib pajak dapat mengetahui besarnya pajak yang harus dibayar, tentunya ini juga meminimalisir adanya pungutan liar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak AR:

“Kami tidak meminta pembayaran lebih kepada wajib pajak, kan mereka membayarnya dengan E-Samsat. Jadi, mereka membayar sesuai yang telah tercantum di E-Samsat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diperoleh informasi bahwa pihak Kantor SAMSAT tidak meminta uang lebih terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor, hal ini juga berlaku pada outlet yang bekerjasama dengan Kantor SAMSAT. Sebagaimana disampaikan oleh beberapa informan berikut ini:

“Saya hanya membayar sesuai dengan besaran yang ada di E- SAMSAT, tidak ada biaya tambahan dalam melakukan pembayaran.” (Pernyataan Bapak MJ).

“Tidak ada biaya tambahan/lebih, saya cukup membayar PKB sesuai dengan besaran pajak yang telah ada pada aplikasj E- Samsat”. (Pernyataan Bapak ZN).

“Saya bayar sesuai dengan besaran pajak kendaraan bermotor tersebut”. (pernyataan Ibu DW).

“Saya bayar pajak kendaraan bermotornya sesuai dengan besaran pajak yang ada di aplikasi E-Samsat”. (Pernyataan Ibu FT).

Manfaat yang juga dirasakan dengan adanya aplikasi E-Samsat ini meminimalisir kecurangan, atau pungutan lainnya yang seharusnya dibayarkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini wajib pajak hanya membayar sesuai dengan yang tercantum pada tagihan yang ada di aplikasi E-Samsat.

Dalam konteks yang sama layanan *E-Samsat* ini bertujuan untuk lebih mendekatkan Kantor SAMSAT sehingga mudah dijangkau wajib pajak. Karena dengan adanya layanan *E-Samsat*, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor cukup dilakukan melalui *E-Samsat*. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak MJ yang mengatakan:

“Pada saat saya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan secara langsung, saya harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga dengan adanya E-SAMSAT memudahkan saya untuk melakukan pembayaran dengan waktu yang cepat, mudah dan bisa di akses kapan saja, ini lebih efektif dan efisien”.

Dengan E-Samsat Bapak MJ bersyukur karena dapat mempercepat waktu dalam proses pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, dibandingkan dengan pembayaran secara langsung ke Kantor SAMSAT mengalami antrian yang cukup panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama. Akan tetapi denga adanya *E-Samsat* ini mereka hanya perlu datang ke outlet pelayanan *E-Samsat* untuk melakukan pengesahan saja, dan setiap outlet layanan *E-Samsat* pun sudah disediakan loket khusus untuk wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran melalui *E-Samsat*. Hal tersebut

juga turut dirasakan oleh Bapak ZN dalam pernyataannya:

“Menurut saya dari segi kebutuhan, saya sangat terbantu oleh aplikasi ini, karena aplikasi ini dapat diakses dimana dan kapanpun, dan saya tidak perlu mengantri ber jam-jam untuk membayar pajak kendaraan bermotor”.

Selama ini Bapak ZN selalu mengantri pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, tentunya membutuhkan waktu yang lama sehingga mengganggu aktifitas lainnya yang seharusnya dapat diselesaikan pada waktu tersebut. Namun dengan adanya E-Samsat beliau sangat terbantu karena dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari mana saja, sesuai dengan keinginan wajib pajak. Terkait masalah antrian yang lama saat pembayaran sebelum direalisasikan E-Samsat diungkapkan oleh Ibu FT:

“Sangat membantu, tidak perlu mengantri lama menunggu. Jadi saya hanya datang ke Kantor SAMSAT untuk pengesahan STNK. Pengesahan ini fungsinya untuk mengambil STNK yang sudah saya bayar pajaknya, dengan menggunakan HP sekarang saya jadi lebih mudah untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor”.

Sebagai wajib pajak Ibu FT saat ini dapat membayar pajak kendaraan bermotor dengan mudah melalui *handphone* yang dimiliki, selanjutnya yang bersangkutan mendatangi Kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan tanpa harus menunggu lama. Pengesahan atas pembayaran pajak kendaraan bermotor diperlukan bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi E-Samsat dengan *mobile*. Sementara wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui E-Samsat yang ada di outlet seperti kios dan BUMDes yang sudah bekerjasama dengan kantor SAMSAT tidak perlu lagi melakukan pengesahan. Tentunya hal ini sangat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Pernyataan ini juga diamini oleh Ibu DW:

“Dengan aplikasi ini membantu dan memudahkan saya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi E-SAMSAT”.

Ibu DW sebagai pemilik kendaraan bermotor yang *notabane*nya ‘tidak mau ribet’ sangat terbantu dengan E-Samsat, karena merasa lebih simpel dan mudah dalam melakukan pembayaran pajak, seperti yang awalnya harus ke kantor SAMSAT sudah tidak lagi dilakukan hanya cukup melakukan transaksi di rumah ataupun beberapa *outlet* yang bekerjasama dengan kantor SAMSAT.

Kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak tentunya menjadi tujuan utama keberadaan E-Samsat, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, dibalik kebermanfaatannya yang diterima oleh kantor SAMSAT dan masyarakat sebagai wajib pajak secara khusus terdapat kendala dalam pemanfaatan E-Samsat, seperti jaringan internet. Sebagaimana diketahui bahwa pemanfaatan E-Samsat tidak terlepas dari adanya jaringan internet, jika tidak maka aplikasi ini tidak dapat digunakan. Hal ini dibernarkan oleh Bapak AR:

“Iya paling faktor penghambatnya kalo E-Samsat jaringan itu sudah. Iya kan kalo jaringan wajib pajak terganggu iya itu penghambatnya. Selain itu gak, kan kalo normal lancar, iya itu tergantung jaringan wajib pajaknya dan jika user (pengguna) E-Samsat banyak itu bisa lemmot (terkadang) karena digunakan seluruh Jatim”.

Bapak AR menyadari bahwa kendala yang ‘pasti ada’ dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tergantung pada jaringan wajib pajak dan juga jaringan aplikasi *E-Samsat*. Namun jika jaringan normal, maka pelaksanaan pembayaran berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan. Begitu juga yang ditingkatkan oleh Bapak ZN sebagai pengguna E-Samsat yang menyatakan:

“Kendala yang saya alami pada saat melakukan pembayaran, gangguan signal bak. Karena terkadang ketika saya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di rumah jaringannya kurang enak, berbeda dengan saya di luar rumah signalnya itu tidak terganggu”.

Kendala sinyal saat melakukan pembayaran pajak dengan E-Samsat yang dialami oleh Bapak ZN tentunya menghambat dalam penggunaan E-Samsat. Kendala sinyal yang disebabkan karena di rumah Bapak ZN memang ‘susah sinyal’, namun jika melakukan

akses E-Samsat di luar rumah, maka beliau tidak terkendala dalam memanfaatkan E-Samsat. Hal tersebut juga pernah dialami Bapak MJ:

“Faktornya di jaringan (putus-putus), tapi masih bisa untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT. Selain itu tidak ada, semuanya berjalan dengan lancar”.

Bapak MJ sebagai wajib pajak pernah mengalami faktor di jaringan, namun ketika jaringan normal beliau dapat membayar dengan lancar tanpa ada gangguan jaringan lagi. Kemudian peneliti juga melaksanakan wawancara bersama Ibu DW yang menyatakan:

“Tidak ada kendala, semuanya berjalan dengan lancar. Dan Alhamdulillah fasilitas tersedia dengan baik”.

Berbeda dengan Bapak ZN dan MJ, Ibu DW tidak pernah mengalami kendala pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan *E-Samsat* dikarenakan fasilitas yang baik, sehingga mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara pernyataan Ibu FT:

“Jaringan yang terkadang putus-putus, namun masih bisa untuk membayar pajak kendaraan bermotor”.

Kendala jaringan memang menjadi faktor utama dalam pemanfaatan E-Samsat. Bagi wajib pajak yang *notabane* nya jauh atau susah dari jangkauan sinyal, maka dipastikan menggunakan aplikasi E-Samsat secara mandiri dengan menggunakan *handphone* akan terkendala. Solusinya adalah melakukan pembayaran pajak melalui *outlet* terdekat, dibandingkan harus datang ke kantor SAMSAT. Oleh karena itu, integrasi pemanfaatan E-Samsat yang merupakan produk kebijakan Gubernur Jawa Timur ini bahkan juga digunakan secara nasional harus didukung dengan kebijakan lainnya seperti jaringan telekomunikasi, supaya keberadaan E-Samsat dapat dimanfaatkan di seluruh penjuru pelosok negeri tanpa terkecuali. Hal dianggap penting mengingat perkembangan teknologi yang cukup cepat, juga harus direspon dengan cepat oleh pemerintah dalam hal ini dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang cepat tentunya akan mampu

memberikan respon positif bagi wajib pajak kendaraan bermotor, mereka merasa terbantu dan mudah untuk melakukan pembayaran pajaknya. Dengan demikian, maka keberadaan E-Samsat sangat efektif karena mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan bermotor (masyarakat) dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor lebih fleksibel darimana saja dan kapan saja akan melakukan pembayaran pajak.

KESIMPULAN

Pemanfaatan E-Samsat yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep diawali dengan adanya sosialisasi melalui spanduk/baliho dan media sosial. Keberadaan E-Samsat sangat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, di mana sebelumnya wajib pajak harus mengantri di kantor SAMSAT dengan waktu yang relatif lama, namun saat ini sudah tidak. Dengan E-Samsat wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak di mana saja sesuai keinginan wajib pajak, dan ini tentunya lebih fleksibel dan efektif. Namun demikian, kendala yang dihadapi adalah jaringan internet yang tidak selalu tersedia atau normal setiap waktu, sehingga jika kondisi ini terjadi maka wajib pajak tidak dapat mengakses E-Samsat.

REFERENSI

- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Faisol, M., & Rofiqi, I. (2020). Pajak E-Commerce di Kabupaten Sumenep: Apa Kata Mereka? *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 10(2), 159–172.
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 93–106.
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2020). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Ikhsan, N., & Ramadhani, S. (2020). Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis-JTEKSIS*, 2(2), 141–151.
- Indrayani, H. (2012). Penerapan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi dan Produktivitas Perusahaan. *Jurnal El-Riyasah*, 3(1), 48–56.
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage Publications.

- Nancy, Carter, R. N., Bryant-Lukosius, D., & Alba DiCenso, R. N. (2014). The Use of Triangulation in Qualitative Research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *JURNAL PABEAN: PERPAJAKAN, BISNIS, EKONOMI, AKUNTANSI, MANAJEMEN*, 3(2), 197–206.
- Pietersz, J. J., Picauly, B. C., Widaryanti, W., Katili, A. Y., Ririhena, M. Y., Ferayani, M. D., Dewi, M. S., Faisol, M., Kurniati, N., Sandra, A., Wicaksono, G., Said, H. S., Zulma, G. W. M., Suropto, S., & Koerniawati, D. (2021). Perpajakan (Teori & Praktik). In *Widina Bhakti Persada Bandung*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Prakasha, R. T. (2018). *Efektifitas Program E-Samsat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Putri, F. N., & Faisol, M. (2022). Pandemi Covid 19: Implementasi Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Sumenep Belum Optimal. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 63–70.
- Rashid, Y., Rashid, A., Warraich, M. A., Sabir, S. S., Waseem, A., Feagin, J. R., Orum, A. M., & Sjoberg, G. (2016). Case study method: A step-by-step guide for business researchers. In *International journal of qualitative methods* (Vol. 18). SAGE Publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori & Kasus* (10th ed.). Salemba Empat.
- Ristanti, G. M. H. (2017). *Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Rosmala, M., Hasan, A., & Basri, Y. M. (2020). Analisis Efektivitas Pemungutan, Kontribusi Dan Potensi Penerimaan Pajak Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)*, 9(1).
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (11th ed.). Salemba Empat.
- Yin, R. K., & Yin. (2015). *Studi Kasus Desain & Metode*. Raja Grafindo Persada.
- Zulaeha, S. (2020). *Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.